

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dipasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery sistem yang sehat.<sup>1</sup>

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.<sup>2</sup>

Seiring tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan secara optimal. Masyarakat adalah elemen penting di dalam penilaian kualitas pelayanan, apakah sesuai dengan harapan atau mungkin

---

<sup>1</sup> Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication (praktik komunikasi dalam Pelayanan Publik)*, UMM Press, Malang, 2010, hal 23

<sup>2</sup> Drs.H.Surjadi,M.Si., *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Bandung, 2009, hal 9

berbanding terbalik. Bagi masyarakat, pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit pelayanan belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik biasanya menyangkut hal-hal seperti prosedur yang rumit, kurang transparan, kurang konsisten, kurang informatif, keterbatasan fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta lingkungan sekitar yang kurang aman dan nyaman, tidak adanya jaminan hukum, waktu dan biaya, pungutan liar dan tindakan-tindakan diskriminasi. Sehingga memberikan kesan yang buruk terhadap unit pelayanan yang berdampak pada timbulnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemberi layanan.

E-Government adalah suatu alat perubahan sistem organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan standar operasional prosedur dalam sistem pemerintahan. Fungsi utama dari E-Government adalah sebagai alat bantu dalam melaksanakan perubahan dalam sistem pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Selain memiliki daya jangkauan yang kuat, E-Government mempunyai beberapa manfaat seperti : (1) Memperbaiki efektifitas dalam proses pemerintahan dan efisiensi kinerja pemerintah. (2) dengan adanya kontrol, transparansi serta akuntabilitas meningkatkan Good Governance. (3) Pemberdayaan masyarakat dengan menciptakan masyarakat baru yang paham akan teknologi serta menjadi masyarakat yang cepat tanggap dalam mengantisipasi perubahan global. (4) Meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Suprihatmi Sri Wardiningsih.2009. *Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas slamet Riyadi Surakarta. Vol. 7. Hal 71

Konsep e-government tidak hanya berarti adanya perubahan kinerja yang baik dari kalangan pemerintah kepada rakyatnya, namun lebih jauh berarti adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan sebuah pemerintahan dari yang berpusat pada pemerintah (eksekutif) menuju kepada yang berpusat pada masyarakat (demokrasi).<sup>4</sup>

Tuntutan masyarakat modern adalah bahwa pemerintah harus memiliki waktu respon yang cepat terhadap berbagai permintaan atau kebutuhan khalayak. Dengan kata lain, mereka (masyarakat) tidak peduli bagaimana pemerintah mengorganisasikan dirinya, namun yang penting adalah bahwa semua proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat diberikan secara baik, cepat dan murah.<sup>5</sup>

Di zaman keterbukaan informasi dan teknologi sekarang ini pemerintah perlu melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi, masyarakat tentunya tidak pernah lepas oleh telepon genggam (gadget). Internet dan sosial media seakan menjadi hal yang wajib untuk diakses oleh masyarakat setiap hari, E-government merupakan suatu konsep pendekatan dengan masyarakat yang diciptakan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah serta transparansi sehingga masyarakat dalam hal ini bukan hanya sebagai pengguna layanan tetapi juga mempunyai hak kontrol atas berjalannya birokrasi di lingkungan pemerintah.

---

<sup>4</sup> Dr.Ir. Richardus Eko Indrajit MSc., MBA, *Electronic Government ( Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*, Yogyakarta, 2002, hal 51

<sup>5</sup> *Ibid*, hal 86

Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini harus bisa memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan sistem pelayanan nya. Setiap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan tentunya pasti memiliki kekurangan atau ketidaksesuaian terhadap apa yang diinginkan masyarakat yang berujung dengan ketidakpuasan terhadap unit pelayanan terkait standar pelayanan yang diberikan, terkadang penyelenggara pelayanan cenderung sedikit menerima pengaduan dari masyarakat bukan karena pelayanan tersebut sudah baik, namun masyarakat cenderung malas dan takut untuk menyampaikan keluhan nya secara langsung kepada unit pelayanan karena dinilai kurang efektif, masyarakat menilai bahwa keluhan yang disampaikan tidak ada tindak lanjut dan takut jika melaporkan tindakan pungutan liar, korupsi ataupun maladminstrasi nantinya akan mengancam dirinya karena tidak ada jaminan hukum sehingga menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah.

Di dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik nomor 25 tahun 2009 pasal 36 dan pasal 40, disebutkan bahwa penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima layanan dan menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan, serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai hak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak melaksanakan kewajiban atau melanggar larangan dan tidak sesuai dengan standar

pelayanan, dan masyarakat yang melakukan pengaduan akan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.<sup>6</sup>

Peraturan diatas sudah jelas bahwa setiap penyelenggara diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan wajib ditindak lanjuti dan diketahui hasilnya oleh masyarakat, mekanisme ini bisa diterapkan dengan cepat agar dapat menampung segala masukan atau keluhan-keluhan masyarakat demi terciptanya pelayanan pulik optimal.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik bertujuan untuk menjaring dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Tumbuhnya dalam model inovasi pelayanan publik juga diperlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan lembaga pemerintah yang memungkinkan tumbuh dan berkembangnya proses kreatifitas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga menerapkan budaya *One Agency, One I nnovation*, dimana setiap institusi baik Kementerian/Lembaga Dan Pemerintah Daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota) untuk menciptakan minimal 1(satu) inovasi pelayanan publik setiap tahun. Bertujuan agar setiap penyelenggara

---

<sup>6</sup> Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 36 dan 40

pelayanan publik yang melakukan inovasi menjadikan daya dorong dan daya saing dalam mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.<sup>7</sup>

Permasalahan yang dihadapi masyarakat Kota Malang adalah kurang optimalnya penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang melalui sistem manual yaitu Kotak Saran, Surat dan Telepon karena masyarakat menilai cara tersebut tidak ditangani dengan baik oleh Instansi Pemerintah Kota Malang, sehingga masyarakat menuntut adanya layanan pengelolaan pengaduan yang dapat diakses dengan mudah, cepat dan dipertanggungjawabkan.

Mengacu terhadap Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Malang menerapkan pengaduan dengan sistem online yaitu Sambat (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu) Online. Sambat online merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah kota malang dengan tujuan masyarakat dapat mengadukan, mengkritik ataupun memberikan apresiasi terhadap penyelenggara pelayanan di kota Malang. Kata Sambat dipilih sebagai representasi lokasi Kota Malang yang berada di Jawa Timur, Sambat merupakan bahasa Jawa yang artinya mengeluh. Dengan adanya sistem pengelolaan pengaduan berbasis online ini seluruh pengaduan berupa kritik, saran, aspirasi maupun pertanyaan dapat dikelola dan ditangani lebih baik sehingga optimalisasi pelayanan publik dapat terwujud.

---

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Sambat online merupakan sebuah layanan interaktif yang diciptakan sebagai upaya dari pengembangan konsep E-government. Dikembangkannya Sambat Online dilandaskan oleh permasalahan pengelolaan pengaduan yang belum dapat dikelola dan ditangani secara mudah, cepat dan bertanggung jawab, Sambat online merupakan layanan terpadu satu pintu yang ditangani secara langsung oleh instansi yang berwenang yang ada di Kota Malang, masyarakat diberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan yang ditangani dan dijawab langsung oleh dinas-dinas terkait yang terintegrasi pada sistem Sambat Online. Masyarakat dapat melayangkan aduan melalui Website dan SMS yang memiliki alur yang mudah dipahami.

Dalam penyelenggaraannya, sistem pelayanan penanganan pengaduan sambat online setidaknya memiliki prinsip dalam penyelenggaraan seperti : Kemudahan, masyarakat harus mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan. Cepat, tepat dan tanggap, setiap pengaduan yang masuk wajib ditangani dengan cepat dan tepat oleh instansi terkait dan tanggap dalam menangani pengaduan yang masuk. Responsibilitas, untuk mengukur sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan. Efektivitas dan efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya.

Dengan diterapkannya sistem ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai media elektronik yang informatif yang memiliki timbal balik dari

masyarakat kepada pemerintah sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan terhadap sistem pengaduan online dan pemerintah lebih responsif terhadap pengaduan dari masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan di dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Sambat Online Pemerintah Kota Malang dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan berbasis online?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Diskominfo dan masyarakat dalam penerapan sambat online Pemerintah Kota Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Bagaimana mekanisme pelayanan Sambat Online Kota Malang dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan berbasis online.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh Diskominfo dan masyarakat dalam penerapan sambat online kota malang.

## **D. Manfaat Penelitian**



Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini terbagi menjadi dua, manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu :

### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan dapat dijadikan sebagai referensi/pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang pengelolaan pengaduan publik.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah terkait optimalisasi pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan Sambat Online dan diharapkan dapat menghasilkan informasi kepada masyarakat umum mengenai optimalisasi pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan Sambat Online. Sedangkan manfaat penulis adalah memberikan pengetahuan tentang optimalisasi pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan Sambat Online

### **E. Definisi Konseptual**

Konsep merupakan istilah yang terdiri dari satu kata ataupun lebih yang menggambarkan suatu peristiwa atau menyatakan suatu gagasan tertentu. Menurut Bailey didalam bukunya, Hasan menyebutkan sebagai

suatu persepsi atau abstraksi yang dibentuk dengan mendeskripsikan hal-hal khusus dalam sebuah penelitian yang tentunya memiliki konsep dasar dan berkaitan guna memberikan batasan-batasan dalam sebuah penelitian.<sup>8</sup>

Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

## 1. Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Optimalisasi bersumber dari kata dasar optimal yang memiliki arti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, optimalisasi proses, cara, tindakan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi dapat diartikan sebagai suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat suatu desain, sistem, atau keputusan menjadi lebih sempurna, fungsional, dan lebih efektif.<sup>9</sup>

Menurut Winardi (1999: 363) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.<sup>10</sup>

Dari uraian diatas optimalisasi pelayanan publik merupakan langkah pemerintah dalam menciptakan sebuah sistem yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan harapan, kebutuhan dan hak-hak masyarakat.

---

<sup>8</sup> Iqbal Hasan, 2004, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Hal 71.

<sup>9</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka), 1994, hal 800.

<sup>10</sup> Bayu Nurrohman. 2017. *Optimalisasi Pelayanan E-Ktp Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang*. jurnal kajian administrasi dan pemerintah daerah. Vol 10. hal 10

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan undang undang yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan diperuntukkan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam bentuk barang dan jasa atau pelayanan administratif. Dan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen dan badan hukum yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan undang-undang.<sup>11</sup>

Sementara dari optik politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Peran negara dalam pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan oleh kekuatan politik yang berkuasa.<sup>12</sup>

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu tatanan hukum yang dibentuk untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan pelayanan publik serta memiliki aturan yang terikat bagi pemerintah dan warga negara sebagai penerima layanan dengan sanksi yang terdapat didalam aturan tersebut.

---

<sup>11</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 71 Tahun 2013. Pasal 1

<sup>12</sup> Sirajudin, Didik Sukriono, Winardi, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press, Hal 11

### 3. Pengelolaan Pengaduan

Peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik, menyebutkan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Sedangkan pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.<sup>13</sup>

Di dalam undang-undang nomor 25 tahun 2019 tentang pelayanan publik, pada pasal 36 tentang pengelolaan pengaduan. Penyelenggara memiliki 4 (empat) kewajiban, yaitu :

- 1) Wajib menyediakan sarana pengaduan dan menyediakan petugas pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- 2) Wajib mengelola pengaduan yang masuk dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, dewan perwakilan rakyat, daerah provinsi, daerah kabupaten/kota dengan batas waktu tertentu.
- 3) Wajib untuk menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- 4) Wajib memberitahukan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

---

<sup>13</sup> Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pasal 1

#### 4. E-Government

PBB mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik ke masyarakat. Pengembangan dan inovasi e-government menempatkan sektor publik sebagai pendorong permintaan untuk infrastruktur TIK dan aplikasinya untuk mendukung perekonomian secara luas.<sup>14</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa e-government memiliki ruang lingkup yang begitu luas dalam penerapannya, penerapan sistem e-government merupakan sarana untuk mencapai perbaikan dan efisiensi kerja pemerintah dan membentuk mekanisme yang lebih transparan.

Secara konseptual, konsep dasar dari e-Government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan e-Gov ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>15</sup>

#### 5. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan

---

<sup>14</sup> Budi hermana. 2011. E-Government for the People: Indonesia?. Diakses dari (<https://pena.gunadarma.ac.id/e-government-for-the-people-indonesia/>)

<sup>15</sup> Erick. S Holle. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Vol 17. Hal 27

Publik, Inovasi Pelayanan Publik adalah strategi jenis pelayanan (gagasan/ide kreatif orisinal, adaptasi/modifikasi) yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak diharuskan penemuan baru, tetapi dapat diartikan sebagai suatu pendekatan baru yang sifatnya kontekstual dalam arti inovasi tidak memiliki batasan yang sebelumnya dari tidak ada kemudian timbul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.<sup>16</sup>

Inovasi pelayanan publik adalah salah satu langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dan dengan adanya model atau bentuk pelayanan yang inovatif dan beragam diharapkan dapat mempermudah proses dan mekanisme pelayanan di suatu daerah dan dapat menginspirasi serta dijadikan contoh yang dapat di transfer atau ditiru oleh daerah lain.

## **6. Sambat Online**

Demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal dibutuhkan sebuah sistem yang terintegrasi. Dinas komunikasi dan informatika kota malang yang ditunjuk sebagai pelaksana pengelolaan pengaduan sambat online membuat sistem yang lebih efisien dan dapat dipertanggung jawabkan. Sambat (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu) Online

---

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik

adalah aplikasi pengaduan yang terintegrasi oleh seluruh dinas di kota malang, Sambat Online diluncurkan pada 1 april tahun 2016 dan sudah memasuki tahun ketiga di tahun 2019.

Melalui pengaduan satu pintu berbasis online atau yang lebih dikenal sambat online diharapkan dapat menjadi sebuah sistem yang dapat menangani setiap pengaduan yang masuk secara cepat, mudah dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **F. Definisi Operasional**

Menurut Sofyan Effendi, definisi operasional merupakan bagian dari unsur penelitian yang menjelaskan cara dalam mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah petunjuk dalam melaksanakan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.<sup>17</sup>

Penelitian terhadap optimalisasi pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan berbasis Sambat Online di Kota Malang, akan menganalisa data dengan menggunakan indikator-indikator seagai berikut:

1. Mekanisme pelayanan Sambat Online Kota Malang dalam optimalisasi pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan berbasis online.
  - a) Kemudahan pengguna dalam penyampaian pengaduan
  - b) Jaminan kepastian hukum dari pengaduan

---

<sup>17</sup> Lexy J. Moleong, 1998, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosadakarya, Bandung, hal: 6.

- c) Sharing/penyebaran informasi pengaduan ke OPD terkait
  - d) Sikap tanggap (responsibilitas) OPD terkait
  - e) Keandalan sistem (safety secure)
  - f) Pengawasan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan
2. Kendala yang dihadapi oleh Diskominfo dan masyarakat dalam penerapan sambat online kota malang.

## **G. Metode penelitian**

Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Dengan ungkapan lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk untuk mengkaji topik penelitian.<sup>18</sup>

### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah, dimana penelitian sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dan dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induk/kualitatif, dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Deddy Mulyana, 2013, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung, PT. Remaja Rosadakarya, Hal 145

<sup>19</sup> Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Hal 9



## **2. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan peneliti untuk memperoleh data-data yang akurat, lokasi penelitian yaitu :

1. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang

## **3. Subyek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan pihak-pihak yang akan dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Subjek penelitian dalam hal ini adalah individu atau perorangan, neda atau organisme yang akan dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam proses pengumpulan data penelitian.<sup>20</sup>

Subyek dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang
2. Staf bidang pelaporan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

## **H. Teknik pengumpulan data**

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

### **1. Observasi**

---

<sup>20</sup> Idrus Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan kualitatif dan Kuantitatif*. Penerbit Erlangga. Yogyakarta

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau objek lainnya yang diselidiki. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data observasi dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu *participant observation* dan *non participant observation*.<sup>21</sup>

Berkenaan dengan penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi karena berkenaan dengan kegiatan para pelaku/actor, serta pengumpulan data yang akan dicari mengenai proses kerja tentang optimalisasi pelayanan public melalui layanan pengelolaan pengaduan berbasis sambat online di kota malang.

## **2. Wawancara**

Teknik wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui sesi Tanya jawab, dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait permasalahan penelitian kepada narasumber, serta untuk kebutuhan data yang tidak dapat dilengkapi dan tidak diperoleh secara observasi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur oleh peneliti dengan mengetahui secara pasti informasi yang akan diperoleh sesuai dengan instrumen pertanyaan, maupun dilakukan secara tidak terstruktur yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap sebagai pengumpul datanya dan dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (telepon).<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA

<sup>22</sup> Sugiyono, op. cit. hal 137

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini ditujukan pada 2 pihak, yaitu pihak Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang serta Staf bidang pelaporan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, teknik wawancara inilah yang akan dijadikan sebagai teknik terpenting dalam penelitian ini karena melalui tatap muka, narasumber dapat melakukan Tanya jawab secara langsung terhadap pihak yang ditunjuk untuk menunjang data-data dalam penelitian ini.

### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pencatatan terhadap dokumen-dokumen yang ada dilapangan sebagai data pelengkap dari teknik wawancara dan observasi, teknik dokumentasi yang dapat digunakan dapat berupa arsip, catatan-catatan, gambar, peraturan atau kebijakan, buku laporan selama data tersebut masih berkaitan terhadap masalah-masalah yang diteliti.

### **I. Analisis data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisa model interaksi (interactive models of analysis) yaitu model interaksi yang dikembangkan oleh miles dan Huberman. Melaui pengumpulan data, penyederhanaan data (data

reduction), penyajian data (data display), penarikan kesimpulan (conclusion drawing).<sup>23</sup>

### **1. Reduksi data**

Reduksi data adalah teknik analisis berupa kegiatan merangkum dan memilih hal-hal yang menjadi pokok dalam penelitian dan memfokuskan pada hal-hal penting yang berfungsi untuk menajamkan analisis. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari data tambahan jika diperlukan.

### **2. Penyajian data/display**

Langkah selanjutnya adalah penyajian data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan atau diagram alur penyajian data yang terkumpul melalui proses wawancara, dokumentasi dan pengamatan lebih mendalam, agar memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Dalam melakukan penyajian data harus disertai proses analisis yang mendalam sampai pada proses kesimpulan

### **3. Penarikan kesimpulan**

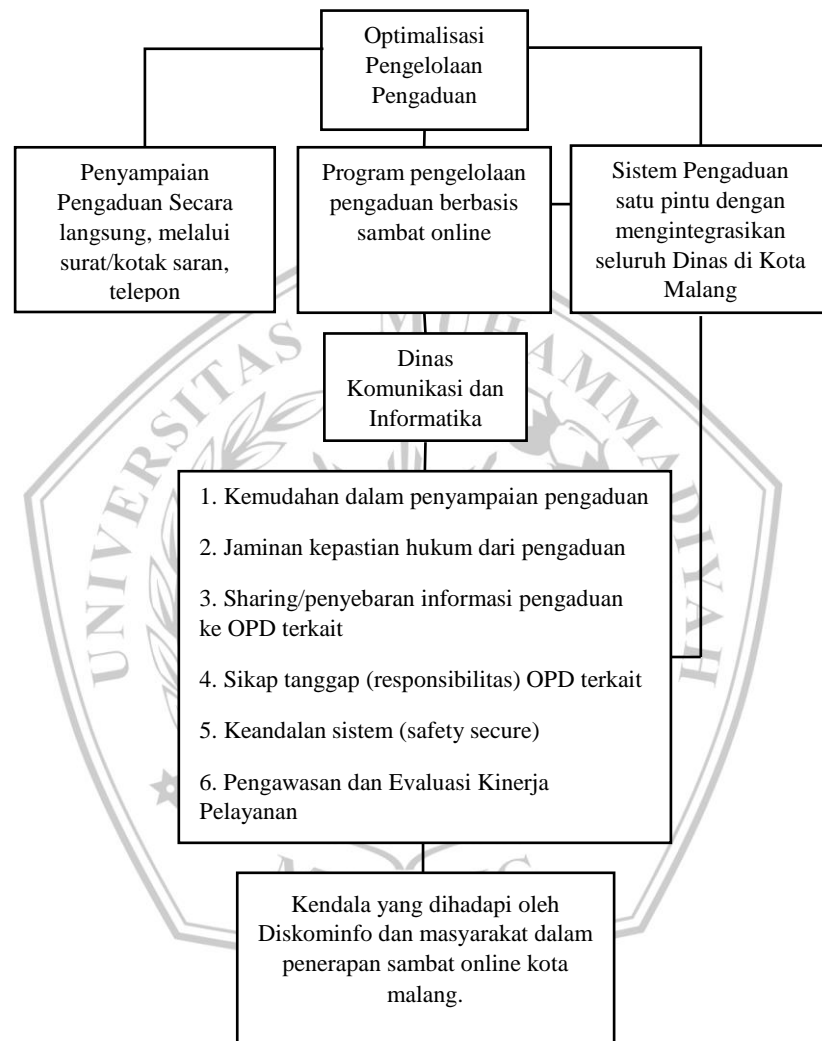
Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan suatu langkah untuk mencari atau memahami makna/arti keteraturan, penjelasan dan pola-pola yang didukung oleh data

---

<sup>23</sup> Sugiyono, op. cit, hal 23

yang diperoleh yang nantinya data ini akan menjadi jawaban dari rumusan masalah dan disajikan pada laporan akhir penelitian.

## J. Kerangka Berfikir



Berdasarkan kerangka berfikir yang telah disajikan peneliti diatas, bahwa program pengelolaan pengaduan secara online muncul akibat adanya masalah penanganan pengaduan yang dinilai kurang optimal, pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada institusi terkait dan yang disampaikan melalui kotak saran tidak ditangani dengan baik. Wujud dari

tanggung jawab pemerintah atas Penanganan Pengaduan adalah dengan adanya program pengelolaan pengaduan berbasis sambat online, yang dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran dan pertanyaan melalui 2 (dua) cara yaitu melalui SMS dan melalui Website dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengadu, mengkritik atau bertanya seputar pelayanan publik yang ada di kota malang dengan harapan pelayanan publik yang ada di kota malang dapat dikelola secara tepat dan berjalan optimal.

Melalui program tersebut Pemerintah Kota Malang menugaskan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program Sambat Online. Dalam sistem sambat online seluruh dinas yang ada di kota malang wajib terintegrasi dengan sambat online, pengaduan yang masuk akan diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan diteruskan kepada institusi yang berwenang untuk ditangani lebih lanjut.

Tujuan akhir dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat mengetahui apakah Program sambat Online dapat mengoptimalkan pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan berbasis Sambat Online Kota Malang melalui 6 (enam) indikator yaitu, 1) Kemudahan dalam penyampaian pengaduan. 2) Jaminan kepastian hukum dari pengaduan. 3) Sharing/penyebaran informasi pengaduan ke OPD terkait. 4) Sikap tanggap (responsibilitas) OPD terkait. 5) Keandalan sistem (safety secure). 6) Pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan, serta mengetahui kendala apa

saja yang dihadapi oleh Diskominfo dan masyarakat dalam penerapan  
sambat online kota malang.

